Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion

2005-2006

Québec

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion

2005-2006

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion

2005-2006

Québec

Cette publication a été rédigée et produite par
le ministère du Travail.

Dans ce texte, la forme masculine des genres grammaticaux désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN-13 : 978-2-550-48024-2
ISBN-10 : 2-550-48024-4
ISSN : 1709-3678

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion du ministère du Travail respecte les dispositions de la *Loi sur l'administration publique* en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2005-2006. Il contient également en annexe la liste des bureaux du Ministère et celle des sièges des organismes relevant du ministre du Travail. Il demeure enfin accessible dans l'Internet ministériel.

Pour toute demande d'information relative au Ministère, s'adresser à :

Service à la clientèle

Ministère du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Téléphone : 418 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)

Télécopieur : 418 528-0559

Courriel : service_clientele@travail.gouv.qc.ca

Le message du ministre

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère du Travail. La mission du Ministère consiste à *assurer aux personnes des conditions de travail équitables et à promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect, l'harmonie et la performance des organisations*. Elle est donc centrée avant tout sur les personnes et sur les relations que ces dernières entretiennent entre elles avec leur milieu de travail, leur milieu de vie.

La poursuite de notre mission au Ministère se traduit par la recherche systématique sur le travail, le soutien d'approches novatrices en relations du travail et la mise au point de politiques adaptées au monde du travail. Nos réalisations font la promotion du dialogue social nécessaire à l'établissement d'un climat propice au développement de la société québécoise.

Au Québec, pas moins de 95 % des conventions collectives se signent sans qu'aucun arrêt de travail n'intervienne. En assurant des services de qualité au monde du travail, le Ministère et son personnel contribuent certainement à l'amélioration générale de la qualité de vie.

Le ministère du Travail s'inscrit de cette façon dans l'objectif du gouvernement d'offrir à la société québécoise dans son ensemble une économie durable, prospère, de même que solidaire, dans un État moderne et résolument efficace. Un État qui demeure à l'écoute des besoins et des aspirations de la société et, en particulier, de ceux des travailleuses et des travailleurs.

Laurent Lessard
Ministre du Travail

Le message de la sous-ministre

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère du Travail pour le dernier exercice budgétaire complété.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus quant aux engagements établis dans le plan stratégique du Ministère. Il fait également état des progrès réalisés dans la poursuite des objectifs contenus dans notre Déclaration de services aux citoyens. Enfin, le rapport annuel de gestion permet aux citoyennes et aux citoyens de mieux mesurer l'atteinte des objectifs découlant du plan stratégique issu de notre mission.

À cet effet, qu'il me soit permis de vous énumérer quelques éléments témoignant des efforts de nos ressources au cours du dernier exercice : l'accord sur la mobilité de la main-d'œuvre entre le Québec et l'Ontario dans l'industrie de la construction ; les interventions de médiation, de conciliation et d'arbitrage qui ont facilité le rapprochement de parties et contribué à favoriser un climat de travail harmonieux ; la production du *Bilan des relations du travail au Québec en 2005*, une analyse majeure parmi celles les plus consultées dans notre site Internet.

Je désire finalement faire remarquer que l'atteinte de nos résultats a été rendue possible grâce à la collaboration constante d'un personnel compétent, engagé au quotidien dans la réalisation de notre mission ministérielle.

Je déclare donc, en vertu de mes responsabilités, que les informations et les données contenues dans le présent rapport, de même que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Julie Gosselin

Julie Gosselin
Sous-ministre du Travail

Rapport de validation du vérificateur interne

Madame Julie Gosselin,
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-Ministre,

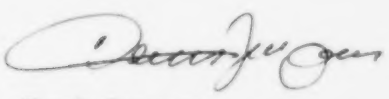
Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Présentation des résultats en vertu des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 » du Rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère du Travail. Comme il s'agit de la première année de validation, toute information relative à des exercices précédents ou y faisant référence n'a fait l'objet d'aucune appréciation.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier le système de reddition de comptes interne, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des orientations annoncées dans la Plan stratégique 2005-2008 et au Plan annuel de gestion des dépenses ainsi que les informations afférentes ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 13 octobre 2006

Table des matières

1 L'organisation et son environnement 1

1.1 L'organisation 3

1.2 Le contexte général 6

2 La présentation des résultats en vertu des objectifs du plan stratégique 2005-2008 11

2.1 Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales 13

Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale 14

Améliorer la qualité et l'efficacité du cadre réglementaire 18

2.2 Contribuer à la prévention et à la résolution des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques 21

Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins 22

Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail 25

2.3 Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité 27

Offrir aux citoyens des services de renseignement et de référence qui soient efficaces, courtois et diligents 28

Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour 30

2.4 **Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen** ... 33

Mieux servir les clientèles tout en allégeant le fardeau administratif ... 34

Optimiser l'utilisation d'Internet pour le bénéfice des citoyens ... 35

Assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission ministérielle ... 36

Utiliser les fonds publics de façon optimale ... 37

3 **L'utilisation des ressources** ... 39

3.1 **Les ressources humaines** ... 41

3.2 **Les ressources informationnelles** ... 42

3.3 **Les ressources financières** ... 42

Annexe 1

Embauche et représentativité ... 45

Annexe 2

Liste des bureaux du ministère du Travail et des sièges des organismes relevant du ministre du Travail ... 47

Annexe 3

Organigramme administratif du ministère du Travail ... 49

1

L'ORGANISATION ET SON ENVIRONNEMENT

1.1 L'organisation

La mission

Assurer aux personnes des conditions de travail équitables et promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect et l'harmonie dans les milieux du travail ainsi que la performance des organisations.

La mission du ministère du Travail s'inscrit résolument dans la vision gouvernementale d'une économie prospère et solidaire où ses interventions et ses services sont centrés sur la qualité des milieux de travail et sur le mieux-être des citoyens. Le Ministère privilégie ainsi une perspective où l'équité et le respect des personnes, la qualité et la performance des milieux de travail représentent des objectifs convergents.

La mission ministérielle prend appui sur les pouvoirs dévolus au ministre en vertu de la *Loi sur le ministère du Travail*, qui sont notamment d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques et des mesures en vue :

- de favoriser l'établissement ou le maintien de relations harmonieuses entre employeurs et salariés ou les associations qui les représentent ;
- d'adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie ;
- de faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail ;
- de promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie.

Les valeurs organisationnelles

Au service de l'intérêt public et du bien commun, le Ministère exerce sa charge dans le respect des lois et de l'éthique qui garantissent les droits des citoyens. Son personnel agit avec intégrité et compétence avec le souci d'offrir des services de qualité et d'entretenir avec les citoyens des rapports courtois et respectueux. Il voit aussi à garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision ainsi qu'à protéger la confidentialité des renseignements personnels.

La clientèle

La clientèle du Ministère est variée. Elle est principalement composée :

- d'employeurs et d'associations patronales,
- de personnes salariées et de syndicats,
- de divers groupes d'intérêts et de défense des droits,
- de spécialistes et d'intervenants en relations du travail,
- de chercheurs, d'enseignants et d'étudiants dans le domaine du travail.

L'offre de services aux citoyens

Les produits et les services que le Ministère met à la disposition des citoyens sont organisés autour de deux pôles :

- **L'information sur le travail**
  - Information générale et orientation.
  - Renseignements sur les droits, les lois et les ressources gouvernementales.
  - Études d'impact, recherches, analyses et évaluations.
  - Revues et bilans périodiques.
  - Données et statistiques mensuelles et annuelles.
- **Les relations du travail**
  - Prévention et règlement des conflits de travail.
  - Promotion des pratiques exemplaires en relations du travail.
  - Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu de certaines lois du travail.
  - Évaluation médicale.

L'organisation administrative

Sur le plan administratif, le Ministère est placé sous la direction de la sous-ministre. Responsable de la conduite des affaires ministérielles, elle coordonne l'établissement des priorités du Ministère, conseille le ministre et donne suite à ses décisions. Elle voit à une saine gestion du cadre législatif qui règle le marché du travail. Les activités intergouvernementales et internationales sont également de son ressort. Le bureau de la sous-ministre comprend le Secrétariat général, auquel est adjoint le Service d'information à la clientèle.

Le Secrétariat général assure les liaisons avec le cabinet du ministre, les autorités centrales comme le Conseil du trésor et le ministère du Conseil exécutif ainsi qu'avec les organismes sous la responsabilité du ministre. C'est sous sa gouverne que s'effectuent la planification stratégique, son suivi et la reddition de comptes qui en découle. Il offre à la clientèle un service d'aide téléphonique pour répondre aux besoins de renseignements généraux ou d'information spécialisée en matière de normes du travail et de relations du travail.

Le sous-ministre adjoint des relations du travail et la Direction générale des relations du travail

Le sous-ministre adjoint des relations du travail est responsable de la Direction générale des relations du travail (DGRT) qui a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail* et de favoriser le maintien et le développement de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou leurs associations respectives. Le sous-ministre adjoint a aussi la responsabilité de mener des enquêtes au regard de pratiques interdites en vertu de certaines lois du travail.

La DGRT offre des services spécialisés aux parties patronale et syndicale lorsque celles-ci requièrent une aide extérieure pour résoudre des difficultés liées à la négociation et à l'application des conventions collectives ou celles découlant des rapports quotidiens de travail dans l'entreprise ou l'établissement. Ces services sont donnés par le truchement de la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention.

Cette direction a un bureau à Montréal et à Québec. Pour leur part, les services d'arbitrage sont centralisés au bureau de Québec.

Deux autres entités relèvent du sous-ministre adjoint des relations du travail. La Direction des innovations en milieu de travail réalise des analyses de cas et recueille des renseignements sur les pratiques novatrices qui existent dans les milieux de travail. Elle effectue la promotion et la diffusion de ces pratiques auprès d'un large public.

La seconde entité est le Bureau d'évaluation médicale (BEM). Celui-ci veille à l'application du mécanisme d'évaluation prévu aux articles 216 à 225 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Le BEM intervient lorsqu'il y a contestation d'une question d'ordre médical par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou par l'employeur. Il a pour fonction de donner un avis sur les conclusions du médecin qui a charge du travailleur et celles du médecin désigné par la CSST.

La Direction générale des politiques et de la construction

La Direction générale des politiques et de la construction (DGPC) est responsable du secteur de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité du Ministère. Elle réalise également des études et des recherches appliquées au regard des mêmes objets, conformément à la *Loi sur le ministère du Travail*.

La Direction générale comprend deux entités : la Direction des données sur le travail et des décrets (DDTD) et la Direction des études et des politiques (DEP). En plus de coordonner les activités et les mandats confiés à chacune de ces deux directions, le directeur général est responsable du développement des politiques dans le domaine de la construction.

La DDTD a le mandat de produire et de diffuser des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère, appelé « Gestion des relations du travail (GRT) ». Elle traite également les requêtes adressées au Ministère en vertu de la *Loi sur les décrets de convention collective* en vue de renouveler ou de modifier les décrets en vigueur.

La DEP est responsable des analyses et des études requises afin d'appuyer les politiques publiques en vigueur dans le domaine du travail et d'en proposer de nouvelles. Elle réalise les études d'impact rendues obligatoires en vertu de dispositions législatives expresses et elle fait l'évaluation des effets de certaines modifications aux lois du travail. Elle produit aussi des études sur l'évolution des conditions et des normes du travail ainsi que sur les principaux phénomènes qui influencent le développement des systèmes de relations professionnelles au Québec.

Les organismes sous la responsabilité du ministre

Une grande partie des responsabilités relevant du ministre du Travail est assumée par dix organismes qui sont, à juste titre, les premiers partenaires du Ministère. Ces organismes ont des missions différentes et des tailles variées. Sept d'entre eux sont

des organismes extrabudgétaires qui, sauf la Commission de la santé et de la sécurité du travail, ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'administration publique*. Leurs budgets sont indépendants de celui du Ministère et leur mode de financement est différent. Ce sont :

- la Commission des relations du travail,
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail,
- la Commission des normes du travail,
- la Commission des lésions professionnelles,
- la Commission de la construction du Québec,
- le Commissaire de l'industrie de la construction,
- la Régie du bâtiment du Québec[1].

Les trois autres organismes qui complètent le portefeuille du Travail sont inclus dans l'enveloppe budgétaire du Ministère qui est votée à l'Assemblée nationale et sont assujettis à la *Loi sur l'administration publique*. Ce sont :

- la Commission de l'équité salariale,
- le Conseil des services essentiels,
- le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

1.2 Le contexte général

Les conditions générales de l'économie et de l'emploi

En 2005, l'économie canadienne a dû faire face à une conjoncture moins favorable qu'en 2004. Touchée par des pressions inflationnistes dues à la hausse importante du prix du pétrole et par la force du dollar canadien qui freine les exportations, la croissance tant canadienne que québécoise a néanmoins enregistré une performance presque analogue à celle de 2004.

La croissance du produit intérieur brut du Québec s'est maintenue à 2,1 % en 2005, comparativement à 2,3 % en 2004. L'économie québécoise a été soutenue par l'ampleur de sa demande intérieure (consommation des ménages) et le dynamisme de son secteur de la construction. Le haut niveau du dollar canadien et du prix du pétrole a toutefois ralenti la croissance de ses exportations et de son secteur manufacturier.

Le marché de l'emploi s'est amélioré en 2005 et le taux de chômage a poursuivi sa tendance à la baisse. Il s'est créé 36 800 emplois, dont 31 400 à temps plein. C'est le secteur de la construction qui a généré le plus de nouveaux emplois, tandis que le secteur manufacturier enregistrait une perte de 14 500 emplois. Ce secteur a en effet continué de subir les contrecoups d'un dollar canadien plus fort et d'une concurrence mondiale accrue.

La valeur des sommes investies dans l'économie québécoise a connu une progression moindre comparativement à 2004, pour atteindre 50 milliards de dollars. Tout comme l'an dernier, la vigueur des investissements a été alimentée par le dynamisme

1. La Régie du bâtiment du Québec est devenue un organisme extrabudgétaire au cours de l'exercice 2005-2006.

du secteur de l'habitation et par de grands projets, notamment dans le domaine hydroélectrique. De plus, le cours élevé du dollar canadien a stimulé les entreprises à investir dans la machinerie et l'équipement pour améliorer leur productivité et leur compétitivité.

Enfin, 1 711 faillites commerciales ont été enregistrées au Québec, ce qui correspond à une baisse de 12,8 % par rapport à l'an dernier. Les pertes financières ont cependant été plus élevées (+250 %), notamment parce que le secteur de la finance et des assurances a subi des pertes substantielles. Les réductions de personnel et les fermetures d'usines ont surtout été observées dans le secteur manufacturier.

Les conventions collectives

En 2005, le nombre de conventions collectives en vigueur dans le secteur privé et dans certains organismes gouvernementaux s'est élevé à 8 206, soit une cinquantaine de plus que l'an dernier. Ces conventions régissaient les conditions de travail de 570 433 salariés. Près des deux tiers (64,6 %) de ces conventions s'appliquaient dans le secteur tertiaire qui touchait à lui seul 55,7 % de l'ensemble des salariés visés. De façon plus détaillée, les plus fortes concentrations de conventions collectives et de salariés visés ont été dans les industries manufacturières (2 522 conventions et 226 597 salariés), le commerce de détail (1 315 conventions et 79 353 salariés), les autres services (827 conventions et 34 134 salariés) et les services de santé et services sociaux (736 conventions et 21 724 salariés). À eux seuls, ces sous-secteurs ont regroupé 65,8 % des conventions collectives et 63,4 % des salariés visés.

Parmi les 1 588 conventions collectives signées au cours de l'année, 89 % étaient des renouvellements alors que les autres résultaient d'une première entente. Les renouvellements ont touché 92,3 % des salariés.

Les types de règlement

Dans le processus de négociation, les moyens utilisés par les parties pour parvenir à une entente sont la négociation directe, la médiation-conciliation et le recours à l'arbitrage.

- La négociation directe

En 2005, 80 % des conventions collectives ont été conclues à la suite d'une négociation directe entre les parties, soit sans le recours à un conciliateur ni à un arrêt de travail. Les conventions signées à cette étape ont rejoint 72,6 % de la population visée par la négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux. Au regard du nombre de salariés, la négociation directe a mené à un règlement pour 49,5 % des salariés du secteur primaire, 75,9 % du secteur secondaire et 70,9 % du secteur tertiaire.

Les taux de conclusion les plus élevés sont ceux de l'industrie de la construction (88,5 %), des services personnels, de l'hébergement et la restauration (84,1 %), des finances, des assurances et des affaires immobilières (83,3 %) et du commerce (gros et détail) (81,2 %).

• La médiation-conciliation

Les services de médiation-conciliation du ministère du Travail ont été requis par les parties dans près de 16 % (251) de l'ensemble des conventions signées en 2005. Les interventions d'un médiateur-conciliateur ont permis de conclure la négociation sans arrêt de travail pour 17 379 salariés.

• Le recours à l'arbitrage

Dix arrêts de travail ont été réglés à la phase de l'arbitrage et ces sentences arbitrales ont été rendues dans le cadre d'une première convention collective : 60 % de celles-ci s'appliquaient au secteur secondaire, 30 % au secteur tertiaire et 10 % au secteur primaire. Dans l'ensemble, ces sentences arbitrales ont touché 1 131 salariés.

Parmi l'ensemble des conventions signées en 2005, seulement 3,6 % ont été réglées à la suite d'un arrêt de travail. Ces arrêts de travail ont touché environ 10 % des 107 900 salariés dont la convention a été signée au cours de l'année.

Les arrêts de travail

Le marché du travail québécois a subi 130 conflits de travail en 2005, dont 113 ont débuté au cours de l'année. Le secteur public a compté 49 arrêts de travail dont l'incidence s'est lourdement fait sentir sur le nombre annuel de jours-personnes perdus. Avec 37 % des conflits, le secteur public n'en a pas moins cumulé 86 % des travailleurs touchés et 80 % des jours-personnes perdus. Pour cette raison, l'année 2005 a été le point culminant depuis le début de la décennie en matière de travailleurs touchés et de jours-personnes perdus.

Travailleurs touchés par un conflit de travail

	Privé		Public		Total	
	Nombre	*Moyenne*	*Nombre*	*Moyenne*	*Nombre*	*Moyenne*
2001	30 095	331	9 286	580	39 381	368
2002	17 605	193	627	63	18 231	181
2003	13 036	146	2 608	133	15 566	144
2004	11 609	112	4 779	319	16 388	138
2005	17 321	214	103 274	1 987	114 697	882

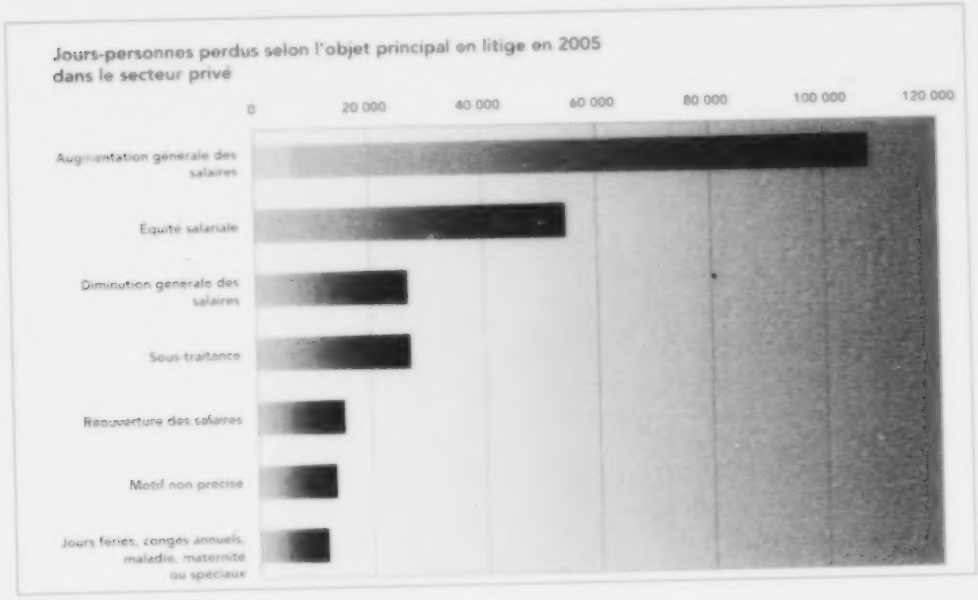
Durée des conflits de travail

	Privé		Public		Total	
	Jours	*Moyenne*	*Jours*	*Moyenne*	*Jours*	*Moyenne*
2001	4 509	49,5	243	15,2	4 752	44,4
2002	3 363	37,0	395	39,5	3 758	37,2
2003	5 027	56,5	911	47,9	5 937	55,0
2004	6 212	59,7	1 089	72,6	7 301	61,4
2005	3 407	42,1	327	6,7	3 734	28,7

Dans le secteur privé, les résultats ont été inverses. Le nombre de conflits de travail a diminué, passant de 104 en 2004 à 81 en 2005. Bien que le nombre de travailleurs touchés ait augmenté, le nombre de jours-personnes perdus a pour sa part connu une baisse substantielle de 33 %.

La durée moyenne des conflits de travail a connu en 2005 une baisse considérable par rapport aux années précédentes. Cependant, les différences entre les secteurs privé et public ont été marquantes et reflètent des réalités fort différentes.

Dans le secteur privé, les conflits ont été peu nombreux, ont touché moins de personnes mais ont duré plus longtemps que dans le secteur public. Les litiges principaux qui ont mené à un arrêt de travail ont porté essentiellement sur les salaires, l'équité salariale, la sous-traitance et les congés.



2

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS EN VERTU DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008

Orientation 1

Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales.

L'enjeu

L'adaptation des lois et des politiques du travail implique une veille constante pour déceler les effets des mutations économiques, technologiques et sociales, actuels ou prévisibles, sur le monde du travail et sur les citoyens. Lorsque nécessaire, le Ministère doit juger de l'opportunité ou non de proposer au gouvernement une intervention législative. Pour cela, il évalue les options possibles, consulte ses partenaires du monde du travail, notamment ceux qui siègent au Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), et présente au gouvernement des solutions qui vont résoudre un problème particulier ou prévenir une situation préjudiciable à l'intérêt public.

Les résultats de l'action ministérielle se présentent sous différentes formes, mais la plupart sont des documents de nature publique qui vont documenter, éclairer et soutenir la prise de décision gouvernementale : projets de loi ou de règlement, documents d'orientation ou de consultation, rapports d'évaluation, analyses comparatives et études d'impact.

Pour le Ministère, le principal enjeu est d'assurer l'évolution du cadre réglementaire avec équité et cohérence, en s'appuyant sur une ouverture permanente au changement et au dialogue social.

Les objectifs et les résultats découlant de cette première orientation sont regroupés autour de deux axes d'intervention. Ces axes se distinguent essentiellement par leurs types d'activités et de biens livrables. Il s'agit, d'une part, de la recherche et du développement et, d'autre part, de l'évaluation et du suivi du cadre réglementaire.

Premier axe

La recherche et le développement

La recherche et le développement sont à la base de l'élaboration des politiques publiques. En plus d'étudier les réalités propres au Québec, le Ministère effectue des études comparatives sur les institutions, les lois et les politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans d'autres pays. Cette mise en perspective est essentielle tant pour la rigueur des processus décisionnels que pour la qualité de l'information donnée aux citoyens.

Objectif 1.1 Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

- Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites.
- Réduction de délais de traitement.

CIBLES	RÉSULTATS
☐ **Entente avec le gouvernement ontarien sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction**	Signature le 2 juin 2006.
☐ **Réflexion sur le régime de relations du travail dans l'industrie de la construction pouvant mener à des modifications législatives**	Adoption en décembre 2005 de la *Loi modifiant la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction.*
☐ Conciliation travail-famille	Mise à jour de l'étude sur les dispositions des conventions collectives facilitant la conciliation travail-famille et diffusion dans le site Internet du Ministère en août 2005.
☐ Travailleurs atypiques et protection sociale • Orientations ministérielles relatives aux suites à donner au rapport Bernier sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle.	Priorité accordée aux emplois temporaires par l'intermédiaire des agences de placement. Mise en place du comité sur les agences de placement et début des travaux.
☐ Affaires internationales • Rapport à l'Organisation internationale du travail sur l'impact des législations québécoises concernant le respect des conventions internationales dans le domaine du travail.	Deux rapports produits.
• Représentation du Québec à la Conférence internationale du travail.	Réalisé.
• Analyse des projets d'entente ou d'accord international.	Décret adopté le 30 novembre 2005 pour le Chili et le Costa Rica. Projets d'entente en cours de négociation avec la Corée du Sud, l'Amérique centrale et Singapour.
• Participation à l'élaboration d'une entente intergouvernementale canadienne sur les accords internationaux de coopération.	Décret adopté le 31 août 2005 par le Conseil des ministres.

Entente avec le gouvernement ontarien sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction

Cette entente historique avec l'Ontario, fruit d'une négociation amorcée en janvier 2004, est avantageuse pour les entrepreneurs et les travailleurs du Québec. Elle remplace les dispositions de toutes les ententes bilatérales précédentes en matière de mobilité de la main-d'œuvre et de reconnaissance de la qualification professionnelle, des compétences et des expériences de travail dans l'industrie de la construction. Elle vise, de manière générale, à concilier les systèmes de qualification des entrepreneurs et des travailleurs de l'industrie de la construction afin d'améliorer l'accessibilité des chantiers de construction de chaque province. L'entente contient également un ensemble de principes qui encadrent l'ouverture des contrats de construction aux entrepreneurs du Québec et de l'Ontario :

- Une totale réciprocité dans l'intérêt des entrepreneurs québécois pour ce qui est des contrats de construction des sociétés d'État, notamment d'hydroélectricité et de loteries.
- Un élargissement de la liste des métiers accessibles à une procédure de délivrance d'un certificat (carte) de travail au Québec, sur la base de l'expérience, par opposition à la seule qualification professionnelle.
- L'introduction d'une procédure allégée de qualification pour les travaux de construction spécialisés, de même que des mécanismes simplifiés et écourtés de règlement des différends.
- La modification du mandat du Comité bipartite de coordination afin de lui permettre de proposer des changements à mesure qu'évoluera l'entente.

La signature de cette entente impliquait simultanément l'abrogation de la loi ontarienne qui interdisait aux organismes du gouvernement ontarien et à ceux du secteur parapublic d'adjuger des contrats de travaux publics à des entrepreneurs québécois.

Réflexion sur le régime de relations du travail dans l'industrie de la construction

Le projet de loi n° 135 a été adopté à l'unanimité à l'Assemblée nationale le 8 décembre 2005. Celui-ci a modifié à plusieurs égards la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (« loi R-20 »). Le projet de loi avait pour objet :

- de reconnaître la FTQ-Construction et le Conseil provincial du Québec des métiers de la construction – International (CPQMC-I) comme associations représentatives en lieu et place du Conseil conjoint ;
- d'ajouter le harcèlement psychologique à la liste des matières susceptibles de faire l'objet d'un grief ;
- de réviser les dispositions de la loi R-20 relatives à l'intimidation et à la discrimination sur les chantiers de construction, donnant suite à certaines des recommandations du rapport d'enquête sur les dépassements de coûts et de délais du chantier de la Société Papiers Gaspésia de Chandler (rapport Lesage).

Conciliation travail-famille

Le ministère du Travail contribue au projet de politique gouvernementale sur la conciliation de la vie professionnelle avec les responsabilités familiales. Il réalise des études sur les dispositions des conventions collectives en vigueur au Québec qui concernent la conciliation travail-famille. Il les publie ensuite dans son site Internet.

Travailleurs atypiques et protection sociale

À l'automne de 2005, le ministre du Travail, monsieur Laurent Lessard, a confirmé son intention d'intervenir dans l'industrie du travail temporaire effectué par l'intermédiaire des agences de placement. À cet effet, un groupe de travail a été créé, composé de représentants du ministère du Travail, du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, du Conseil du patronat du Québec, de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel, de l'organisme Au bas de l'échelle et de la Fédération des femmes du Québec.

Le mandat de ce groupe de travail est de faire le point sur les pratiques contractuelles de l'industrie du placement temporaire et de proposer des solutions aux iniquités constatées en ce domaine dans le rapport Bernier. Les activités du groupe de travail se poursuivent en vue de remettre un rapport au ministre en 2006.

Affaires internationales

Accord intergouvernemental

Le 31 août 2005, le Conseil des ministres a approuvé, par décret, l'Accord intergouvernemental canadien relatif à la mise en œuvre des accords internationaux de coopération dans le domaine du travail. Cet accord prévoit l'établissement d'un mécanisme visant à établir et à promouvoir la participation des gouvernements provinciaux et territoriaux à la mise en œuvre, la gestion et l'élaboration d'accords de coopération dans le domaine du travail. Cet accord définit également les rôles respectifs des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans le cadre de ce mécanisme.

Accords de coopération

Le Conseil des ministres a également pris un décret le 30 novembre 2005 afin de se déclarer lié aux accords de coopération dans le domaine du travail que le Canada a conclus avec le Chili et le Costa Rica. De plus, des projets d'entente sont en cours de négociation avec quatre pays de l'Amérique centrale, la Corée du Sud et Singapour.

Organisation internationale du travail

L'Organisation internationale du travail (OIT) suit de près l'évolution des législations du travail et des conditions de travail par un système de rapports où chaque pays doit fournir, sur demande et selon un calendrier préétabli, un rapport sur l'état de sa législation en rapport avec chacune des conventions, ratifiée ou non. Le ministère du Travail collabore activement avec le ministère des Relations internationales à la production de ces rapports et participe aux travaux de la Conférence internationale du travail qui a lieu annuellement au mois de juin.

Autres dossiers en cours de réalisation inscrits au Plan stratégique 2005-2008

Certains dossiers inscrits au Plan stratégique 2005-2008 du Ministère ne figurent pas au tableau des résultats en raison de leur état d'avancement. Ceux-ci étaient en cours de réalisation et le tableau suivant relate sommairement les travaux effectués dans ces dossiers en 2005-2006. Les prochains rapports annuels de gestion rendront compte des résultats obtenus.

• Code du travail	Des travaux de recherche et d'analyse ont été effectués pour documenter les différentes propositions touchant le fonctionnement de la Commission des relations du travail. Ceux-ci ont pris en considération les recommandations du Groupe de travail sur l'examen des organismes désignés par le gouvernement pour 2005-2006.
• Harcèlement psychologique	L'application des dispositions de la *Loi sur les normes du travail* sur le harcèlement psyshologique relève de la Commission des normes du travail (CNT). Le ministère du Travail en a suivi l'application avec la CNT. Compte tenu de la mise en vigueur récente de ces dispositions, le Ministère a jugé prématuré d'entreprendre une démarche d'évaluation en 2005-2006. Elle pourrait être faite dans les prochaines années si le Ministère le jugeait nécessaire. Le Ministère a une responsabilité législative qu'il utilisera s'il jugeait que des modifications à la Loi sont nécessaires.
• Retraite progressive	La responsabilité de ce dossier relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le ministère du Travail a participé activement aux travaux du comité interministériel et du comité technique.

Deuxième axe

L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire

Dans une perspective d'amélioration continue du cadre réglementaire qui régit le monde du travail et conformément au plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif, le Ministère réalise des études d'impact au cours de la préparation de tout projet de loi ou de règlement qui comporte des effets importants sur les entreprises. Il prévoit, lorsqu'il le juge approprié, un mécanisme d'évaluation des effets des lois et des règlements adoptés, après un délai maximal de cinq ans.

Objectif 1.2 Améliorer la qualité et l'efficacité du cadre réglementaire.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

➤ Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites.

RÉSULTATS	
☐ **Déclarations et études d'impact réalisées dans les secteurs suivants :**	Objet de la requête
• Industrie du camionnage de la région de Québec, partie 2, transport de déchets.	Demande d'élargissement du champ d'application et modification des taux minimums de salaire.
• Industrie des services automobiles de la région de Rimouski. • Installation d'équipement pétrolier. • Industrie des matériaux de construction, partie 2, industrie du marbre. • Personnel d'entretien d'édifices publics des régions de Québec et de Montréal.	Modification des taux minimums de salaire.
☐ **Suivi des modifications législatives apportées au *Code du travail* et à la *Loi sur les normes du travail* entre 2001 et 2003.**	
• Élaboration d'indicateurs documentés par des données extraites du système de gestion des relations du travail.	Réalisé.
• Extraction des données pour les années 2003 à 2006.	Réalisé.
• Documentation des indicateurs.	Réalisé.
• Validation des données par la Commission des relations du travail.	En cours.
☐ **Analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum sur l'économie québécoise.**	Rapport rendu public en juin 2005.
☐ **Majoration des taux de salaire minimum**	Entrée en vigueur le 1er mai 2005
• Taux de base	De 7,45 $ à 7,60 $ l'heure
• Salariés à pourboire	De 6,70 $ à 6,85 $ l'heure
• Industrie du vêtement	8,10 $ l'heure
• Cueilleurs de petits fruits	Taux de rendement

Déclarations et études d'impact

Conformément aux règles sur l'allègement des normes de nature législative ou réglementaire (décret n° 751-2004), ces déclarations et études d'impact ont été effectuées pour appuyer les décisions gouvernementales au regard de ces requêtes déposées en vertu de la *Loi sur les décrets de convention collective*.

Suivi des modifications législatives apportées au Code du travail et à la Loi sur les normes du travail entre 2001 et 2003

Bien que le ministre du Travail ne soit pas légalement tenu de faire rapport à l'Assemblée nationale sur les effets de ces modifications législatives, ce suivi permet au Ministère d'effectuer une évaluation de leurs effets. Ces travaux ont été réalisés en collaboration avec la Commission des relations du travail.

Analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum sur l'économie québécoise

Parmi les objectifs visés, la révision triennale évalue tout particulièrement l'effet des hausses du salaire minimum sur le pouvoir d'achat des salariés, sur la compétitivité des entreprises et sur l'emploi chez les jeunes. Le comité interministériel chargé de la révision triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum sur les travailleurs et l'économie a produit en juin 2005 un rapport dont les recommandations ont fait consensus et qui propose des ajustements mineurs au processus de révision du salaire minimum. Ce rapport a été diffusé dans Internet en novembre 2005.

Le comité interministériel est formé de représentants des ministères suivants :

- ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation,
- ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
- ministère des Finances,
- ministère du Travail.

Majoration des taux de salaire minimum

Le ministère du Travail applique une procédure formelle pour la révision annuelle du salaire minimum. Celle-ci comporte un cadre de référence comprenant onze indicateurs socioéconomiques qui permettent de déterminer la pertinence de modifier le taux général du salaire minimum en vigueur. Ces indicateurs garantissent que le nouveau taux assurera une rémunération équitable aux bas salariés et maintiendra une incitation au travail pour les prestataires de la sécurité du revenu, tout en faisant en sorte qu'il ne constituera pas une entrave à l'emploi des travailleurs peu qualifiés et qu'il ne nuira pas à la compétitivité des entreprises.

Le 1er mai 2005, les divers taux de salaire minimum ont été majorés. Le salaire minimum a augmenté de 0,15 $ l'heure, passant de 7,45 $ à 7,60 $, et, dans une même

mesure, le taux horaire minimum applicable aux travailleurs à pourboire est passé de 6,70$ à 6,85$. Les taux payables aux cueilleurs de framboises, de fraises et de pommes ont également été fixés à :

- 0,467$ du contenant de 250 ml de framboises,
- 0,212$ du contenant de 551 ml de fraises,
- 1,13$ du minot de pommes provenant de pommiers de type nain,
- 1,39$ du minot de pommes provenant de pommiers de type semi-nain,
- 1,60$ du minot de pommes provenant de pommiers de type standard.

Le taux horaire du salaire minimum applicable dans certains secteurs de l'industrie du vêtement est passé de 8$ à 8,10$. Ces divers taux sont prescrits par le *Règlement sur les normes du travail* (R.R.Q., 1981, c. N-1.1, r. 3) et le *Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement* (R.R.Q., 1981, c. N-1.1, r. 3.1).

Autres dossiers en cours de réalisation inscrits au Plan stratégique 2005-2008

Étude quinquennale sur l'évolution des conditions de travail au Québec	Cinq organisations ont convenu de coordonner leurs efforts pour réaliser l'étude : le ministère du Travail, la Commission des normes du travail, l'Institut de recherche en santé et en sécurité au travail, l'Institut national de santé publique du Québec et l'Institut de la statistique du Québec. Ces organismes se sont mis d'accord sur une hypothèse de partage des coûts et de gestion du projet. Le projet prévoit la réalisation d'un sondage auprès de 5 000 travailleurs en 2007-2008 afin de recueillir les données nécessaires à l'étude.
Recherche pancanadienne sur les nouvelles formes de relation d'emploi *En collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de législation ouvrière (ACALO)*	PHASES DE RECHERCHE COMPLÉTÉES • Nombre de travailleurs atypiques, par profession, au Canada et dans les provinces. • Caractéristiques sociodémographiques des travailleurs atypiques. • Degré de couverture des travailleurs atypiques par les lois du travail. • Degré de couverture des travailleurs atypiques par les régimes de protection sociale. La phase portant sur les conditions de travail des travailleurs atypiques est en cours de réalisation.
Allègement et simplification du régime des décrets de convention collective	Les travaux se sont poursuivis au regard du projet de règlement général concernant les règlements que les comités paritaires peuvent adopter.

Orientation 2

Contribuer à la prévention et à la résolution des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques.

L'enjeu

Au Québec comme ailleurs, la qualité des relations du travail a des répercussions sur l'ensemble de la vie économique et sociale des citoyens. Le Ministère doit aider les parties à régler leurs différends en privilégiant des approches partenariales et en soutenant un dialogue social qui sert le citoyen et l'intérêt public.

Pour bien situer l'apport du Ministère dans la prévention et le règlement des mésententes, il faut préciser que celui-ci n'intervient pas dans tous les conflits de travail au Québec. D'une part, le marché du travail québécois est un champ de compétence partagé avec le gouvernement fédéral qui a autorité dans plusieurs secteurs de l'économie tels que les communications, les banques, le transport ferroviaire, maritime et aérien. La compétence fédérale touche environ 10 % de la main-d'œuvre au Québec.

D'autre part, le nombre d'interventions du Ministère en relations du travail dépend directement de l'initiative et de la volonté des parties à utiliser ses services. En pratique, le Ministère n'a pas de prise significative sur la demande de services, au demeurant fluctuante et conjoncturelle.

Pour le Ministère, l'enjeu est de promouvoir des relations du travail qui ont des retombées positives tant sur le plan de la croissance et des investissements que de la sécurité économique des personnes et du climat social.

La réalisation de cette orientation repose essentiellement sur deux axes d'intervention complémentaires. Le premier touche la qualité et l'efficacité de la prestation de services offerts aux parties et le second est plus particulièrement centré sur la diffusion et la promotion des meilleures pratiques en relations du travail auprès d'un plus large public.

Premier axe

Les services aux parties

Les services directs offerts aux représentants des employeurs et des syndicats sont constitués, d'une part, d'aide à la prévention et au règlement des mésententes et, d'autre part, de l'évaluation médicale des personnes victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Objectif 2.1 Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins.

RÉSULTATS

☐ Médiation et conciliation

Type d'intervention	Demandes reçues	Délai moyen en jours[1] 2005-2006	2004-2005
• Prévention	206	4,2	9,3
• Conciliation	371	0,67[2]	1,2
• Personne-ressource et exploration	53	11,0	14,7
• Harcèlement psychologique	17	–	–

Informations relatives aux regroupements municipaux

Demandes de conciliation reçues en 2005-2006 : 6

État de situation au 31 mars 2006[3]

Sur 155 unités de négociations :
- 139 conventions collectives conclues
- 5 dossiers en arbitrage
- 11 négociations directes en cours

☐ Arbitrage de grief et de différend

	2004-2005	2005-2006
• Nominations d'arbitre de grief	2 801	3 119
• Arbitrages de différend	43	39

☐ Évaluation médicale

	Taux d'avis complémentaire	Indice de qualité	Délais de traitement
2003	2,1 %	8	21,3 jours
2004	1,9 %	8,5	31,5 jours
2005	2,3 %	-	29 jours

1. Ce délai est mesuré entre la réception de la demande d'intervention et l'assignation d'une personne au dossier.
2. Les délais de conciliation ne tiennent pas compte de sept dossiers qui ne ressortissaient pas au champ d'application du Code du travail.
3. Depuis l'application de la *Loi sur l'organisation territoriale municipale* (L.R.Q., chapitre O-9) en juin 2000.

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Médiation et conciliation

La médiation-conciliation est offerte pour aider les employeurs et les salariés à résoudre leurs difficultés au moment de la négociation d'une convention collective ou pendant son application. La majorité des interventions du Ministère s'effectuent à la demande des parties sur une base volontaire et la démarche est préalablement convenue avec elles. La proportion des interventions de nature préventive a augmenté en 2005-2006, passant de 21 % à 32 %, ce qui confirme la tendance observée depuis trois ans où celle-ci était de 15 %.

Les délais moyens entre la réception des demandes d'intervention et l'assignation d'une personne au dossier ont été considérablement réduits, notamment pour les services de conciliation et de prévention qui regroupent près de 90 % de la demande de service.

Les efforts consentis l'an dernier pour la révision des processus, la préparation et la mise à jour des guides d'intervention et pour la préparation de la relève ont été maintenus et consolidés.

Arbitrage de griefs et de différends

Arbitrage de griefs

Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre de grief, elles peuvent s'adresser au ministre du Travail pour que celui-ci désigne un arbitre. Le choix de ce dernier se fait à partir d'une liste prévue à l'article 77 du *Code du travail*. En 2005-2006, le ministre a nommé 3 119 arbitres de grief, ce qui représente une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente.

Arbitrage de différends

On distingue trois situations où les parties peuvent demander l'arbitrage de différends :

- L'arbitrage volontaire de différends à la suite d'une demande conjointe des parties.
- L'arbitrage d'une première convention collective à la demande d'une partie.
- L'arbitrage d'un différend impliquant des policiers ou pompiers municipaux.

En 2005-2006, le Ministère a reçu 39 demandes d'arbitrage de différends : 5 ont été des demandes d'arbitrage volontaire, 27, des demandes d'arbitrage de première convention, et 7, des demandes d'arbitrage de policiers-pompiers.

Évaluation médicale

Le service d'évaluation médicale est offert au moment d'une contestation d'ordre médical par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Cette dernière peut aussi en faire une demande même s'il n'y a pas contestation. À la suite de l'avis du Bureau d'évaluation médicale (BEM), la CSST rendra une décision qui peut être contestée par l'employeur ou le travailleur devant la Commission des lésions professionnelles.

Malgré une augmentation du nombre d'avis produits (12 160), les délais de traitement des dossiers ont diminué : de 31,5 jours en 2004, ils sont passés à 29 jours en 2005. Les demandes d'avis complémentaire, qui consistent à apporter des corrections à un avis produit par le Bureau d'évaluation médicale, ont pu être maintenues à un faible pourcentage, soit 2,3 %. Un taux de 3 % ou moins demeure un objectif réaliste et satisfaisant.

Pour maintenir la qualité du service, le BEM a embauché un médecin responsable chargé de maintenir, de promouvoir et de contrôler la qualité des avis du BEM, de définir les besoins de formation et y donner suite, en plus d'entretenir les relations nécessaires avec les différents intervenants externes. Malgré que 350 avis médicaux aient été évalués au cours de l'année, l'indice de qualité, utilisé depuis deux ans, a été

abandonné devant la nécessité pour le Ministère de déterminer des indicateurs plus significatifs pour mesurer la qualité des avis.

Une formation sur le développement d'attitudes professionnelles appropriées a été offerte aux médecins évaluateurs. Elle a pour objectif de créer un climat d'ouverture propre à refléter le plus justement la réalité du client. Cette formation facilite l'obtention d'une meilleure information clinique et, par conséquent, une évaluation médicale de meilleure qualité.

Résultats non inscrits au Plan stratégique 2005-2008

Le traitement des plaintes pour non-respect des lois du travail

Au cours de l'année 2005-2006, le ministère du Travail a mené plusieurs enquêtes pour donner suite à des plaintes qui avaient été déposées en vertu de diverses lois du travail. Les plaintes visaient l'application des dispositions de deux lois, soit la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (« loi R-20 ») et le *Code du travail*.

En vertu de la « loi R-20 », trois plaintes relatives à la liberté syndicale (article 105) ont été déposées et ont justifié une enquête. Selon les dispositions du *Code du travail* relatives à l'interdiction d'embaucher des briseurs de grève, le Ministère a dépêché des enquêteurs sur les lieux de travail au moment de conflits légaux afin de vérifier si les articles 109.1 à 109.3 du *Code du travail* étaient respectés.

Enquêtes en vertu du Code du travail	Plaintes	Enquêtes
Plaintes reçues au cours de l'année	43	40
Refusées	3	0
Désistement	2	8
En attente	0	0
Rapports concluant au non-respect de la Loi	21	
Enquêtes en vertu de la loi R-20		
En vertu de l'article 105 sur la liberté syndicale	3	3
En vertu de l'article 121	0	0

Deuxième axe

La qualité des pratiques

L'amélioration des pratiques en relations du travail est un objectif constant. Pour y contribuer, le Ministère effectue des analyses de cas sur les pratiques novatrices et il les diffuse dans tous les milieux préoccupés par ces questions. En plus de la diffusion de renseignements et de la promotion de meilleures pratiques, il propose aussi des mesures incitatives à leur expérimentation. L'engagement du Ministère se concrétise également par l'organisation ou la participation à des événements publics susceptibles d'encourager et de soutenir le dialogue social auprès du plus large public possible.

Objectif 2.2 Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

- Réalisation ou participation à des événements publics.
- Production de documents d'information et de soutien.

RÉSULTATS	
☐ Forum des partenaires du marché du travail	
• Document de synthèse du Forum sur la productivité et l'emploi 2005	Publié dans Internet.
• Travaux préparatoires pour le Forum 2007	Proposition de thèmes.
☐ Études de cas	Six études publiées dans la revue *Regards sur le travail*.

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Forum des partenaires du marché du travail

La synthèse du Forum sur la productivité et l'emploi tenu en 2005 a été transmise aux participants puis placée dans le site Internet du Ministère. Par la suite, le Ministère a élaboré des propositions de thématiques pour la tenue d'un autre forum des partenaires du marché du travail en 2007, en précisant leur actualité et leur intérêt pour le monde du travail. Ces propositions ont été acheminées au Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) afin de faciliter le choix d'un sujet précis.

Études de cas

Pour la réalisation d'études de cas témoignant de pratiques jugées exemplaires, le Ministère a retenu six interventions de médiation dont le succès offrait un intérêt particulier pour les milieux patronaux et syndicaux. Ces études ont fait ressortir les effets positifs des interventions de médiation sur le climat de travail dans l'entreprise, notamment sur le rétablissement des communications entre les parties à la suite d'un conflit de travail. Ces interventions exemplaires ont facilité le retour à un sain climat de travail qui a favorisé l'investissement et le maintien des emplois. Ces études de cas ont été publiées dans la revue électronique du Ministère *Regards sur le travail*.

Résultats non inscrits au Plan stratégique 2005-2008

Collaborations au Québec et ailleurs

Dans le but de partager et de développer son expertise en relations du travail, le Ministère a instauré ou entretenu des collaborations tant au Québec qu'à l'étranger :

- Participation à l'élaboration d'une formation sur le développement des compétences pour les conciliateurs et médiateurs du Chili.
- Participation à la préparation d'un projet de renforcement des relations professionnelles au Maroc, à la demande du Bureau international du travail.

- Accueil d'une délégation de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail en vue d'un échange sur l'amélioration des climats de travail.
- Formation de représentants patronaux et syndicaux de la nouvelle Ville de Montréal à des méthodes de résolution de problèmes.

Orientation 3

Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité.

L'enjeu

L'information sur le travail est un domaine où la demande est en forte progression et où les interfaces avec le citoyen se multiplient au rythme des avancées technologiques. Les besoins croissants et variés des citoyens et des clientèles mettent en évidence l'importance de l'accessibilité et de la qualité de l'information.

Pour le Ministère, l'amélioration constante de ses produits et services, des moyens de communication et des supports technologiques doit favoriser une meilleure interaction avec le citoyen. Aussi l'enjeu est-il que les moyens de communication doivent non seulement répondre aux besoins d'information du citoyen, mais également permettre au Ministère d'être à son écoute et de favoriser sa participation aux débats publics.

En matière d'information sur le travail, l'orientation ministérielle se déploie sur deux axes d'intervention : le premier est le renseignement du citoyen sur les services et l'orientation vers les ressources gouvernementales appropriées et le second, la production d'information et de connaissances sur le travail.

Premier axe

Le renseignement et la participation du citoyen

Le renseignement est au cœur du service d'aide à la clientèle et il touche une grande variété d'informations : le contenu des lois du travail, les droits individuels et collectifs, les produits et les services du Ministère, l'orientation vers des organismes du portefeuille du Travail ou d'autres services gouvernementaux appropriés.

Le site Internet joue aussi un rôle important dans les relations avec les citoyens en leur procurant un accès instantané aux ressources informationnelles du Ministère et aux formulaires inhérents à ses différents services. De plus, il est utilisé comme une tribune pour les personnes qui ne sont pas formellement représentées par des groupes ou des associations au cours de consultations publiques du Ministère. Cela permet à tout citoyen de participer aux débats publics et d'exprimer librement son point de vue.

Objectif 3.1 Offrir aux citoyens des services de renseignement et de référence qui soient efficaces, courtois et diligents.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

- Audimètre des publications
- Accès au site Internet
- Délais de réponse téléphonique

RÉSULTATS

☐ **Utilisation des produits et services**

Publications les plus téléchargées	
Bulletin InfoTravail	11 892
Revue Regards sur le travail	7 706
Le Code du travail en questions... et réponses	5 950
Répertoire des comités paritaires	5 184
La productivité : définition et enjeux	2 473
Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique	2 316
La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2004	2 244
Bilan des relations du travail au Québec en 2004	2 121
Publications mensuelles	
• Les ententes négociées	41 365
• Liste d'expiration des conventions collectives	37 249
• Les arrêts de travail	20 384

☐ **Fréquentation du site Internet**

Nombre de visites	263 511
Téléchargements de documents	127 328
Durée moyenne des visites	3,38 min

☐ **Appels téléphoniques et courriels**

	2004-2005	2005-2006
Appels reçus	20 388	16 496
Appels traités	13 288	11 627
Taux de réponse	64,5 %	70,5 %
Taux de réponse en moins de 60 secondes pour 75 % des appels	86,8 %	88,4 %
Courriels reçus	2 085	1 823
Courriels traités	2 085	1 823
Taux de réponse	100 %	100 %

☐ **Consultation publique par Internet**

Aucune en 2005-2006

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Utilisation des produits et services

Les données mensuelles sur les ententes négociées, l'expiration des conventions collectives et les arrêts de travail sont des informations largement utilisées par nos clientèles, qui prises ensemble atteignent les 100 000 téléchargements. Pour les publications annuelles ou non récurrentes, les publications les plus téléchargées ont été sensiblement les mêmes que l'an dernier. Par exemple, le bulletin *InfoTravail* la revue *Regards sur le travail* et le document *Le Code du travail en questions... et réponses* sont demeurés en tête de liste des publications les plus populaires.

Fréquentation du site Internet

En 2005-2006, la comptabilisation des téléchargements et du nombre de visites dans le site Internet ministériel a été effectuée selon une nouvelle méthode qui a été adoptée par l'ensemble du gouvernement. Celle-ci procure des résultats beaucoup plus près de la réalité que celle utilisée auparavant. Ces changements impliquent également que les comparaisons avec les années antérieures seront reprises à partir de l'an prochain.

Appels téléphoniques et courriels

La réponse aux demandes de renseignements téléphoniques s'est encore améliorée en 2005-2006, tant sur le taux de réponse que sur celui de la rapidité.

Deuxième axe

L'information technique et scientifique

La production et la diffusion d'informations et de connaissances sur le travail répondent à une grande variété de besoins provenant autant des employeurs et des syndicats que des spécialistes, des chercheurs et des étudiants. Le Ministère collige les informations sur les conventions collectives et sur les conflits de travail au Québec, qu'ils soient de compétence provinciale ou fédérale.

Plusieurs documents d'information sont offerts à nos clientèles, dont bon nombre sur une base périodique. Des données et des statistiques sont publiées sur les conventions collectives, les ententes négociées, les sentences arbitrales, les arrêts de travail et les taux de salaire négociés. Selon leur nature, ces informations sont diffusées sur une périodicité mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Objectif 3.2 Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

- Accessibilité de l'information.
- Nombre et pertinence des publications ministérielles.

CIBLES		RÉSULTATS
☐ **Études, bilans et actualités**		
• Bilan des relations du travail	Annuel	☑
• Bilan des arrêts de travail	Annuel	☑
• Études comparatives nord-américaines	Mise à jour annuelle	☑
• Croissance des taux de salaire négociés	Trimestriel	☑
• Revue *Regards sur le travail*	Trois numéros par an	☑
• Bulletin InfoTravail	Dix numéros par an	4
☐ **Données et statistiques**		
• Analyse des conventions collectives	1 300	1 427
• Résumés d'ententes négociées	200	216
• Portrait statistique des conventions collectives	Annuel	☑
• Échéances des conventions collectives	Mensuel	☑
• Statistiques sur les arrêts de travail	Mensuel	☑
• Liste des grèves et lock-out	Quotidien	☑
☐ **CORAIL : les relations du travail en ligne**	Mise en ligne de séries documentaires (phase 1).	
☐ **Information et promotion des services**		
• Services de médiation-conciliation	Production d'un DVD.	

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Études, bilans et actualités

- *Bilan des relations du travail* est une publication annuelle qui comprend des chroniques sur les événements marquants de l'année ainsi que sur la législation et la jurisprudence dans le domaine du travail. Trois chroniques, portant respectivement sur la présence syndicale au Québec, le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux, ainsi que la croissance des taux de salaires négociés viennent compléter ce bilan. Il a été publié en juin 2006.

- *Bilan des arrêts de travail* traite de l'ensemble des conflits de travail survenus sur le territoire du Québec, que ceux-ci aient été de compétence provinciale ou fédérale. Toutes les données recueillies sont diffusées mensuellement dans le site Internet du Ministère ainsi qu'un bilan annuel. Il renseigne les intervenants et les clientèles intéressées au monde des relations du travail sur les aspects les plus importants liés à la négociation des conventions collectives. Les statistiques mensuelles sur les arrêts de travail et le bilan annuel sont des informations les plus fréquemment consultées et téléchargées du site Internet du Ministère. Il faut ajouter que la publication des données relatives aux échéances des conventions collectives est effectuée simultanément.

- *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec* présente, sous forme de tableaux, les résultats de l'analyse de plusieurs conditions de travail contenues dans des conventions collectives conclues selon les dispositions du Code du travail et déposées à la Commission des relations du travail. Ces observations quantitatives sont fondées sur la codification de 946 conventions, toutes reçues au cours de l'année civile 2005. Celles-ci visent près de 105 000 salariés. Il s'agit là du nombre total de conventions déposées en 2005 et obéissant aux critères de sélection fixés par le Ministère. La publication de ce portrait statistique ne peut se faire avant la fin de l'exercice financier de référence. Ainsi, sa publication dans Internet se fait généralement au mois de juin.

- La mise à jour de l'étude comparative des lois sur les normes du travail au Canada a été diffusée dans le site Internet du Ministère en juillet 2005. La mise à jour de celle portant sur les normes du travail dans certains États des États-Unis a été diffusée en octobre 2005. La mise à jour de l'étude comparative de certaines dispositions des lois qui encadrent les rapports collectifs du travail au Canada sera diffusée dans le site Internet du Ministère au cours de l'automne de 2006.

- La revue *Regards sur le travail* offre à chaque numéro un article de fond original, des résumés de recherches publiées, des expériences vécues en entreprise sur des thématiques choisies et une brève analyse d'un événement international ou national. Cette publication se caractérise par la coopération de personnes-ressources externes à la fonction publique et par le fait qu'elle ne se limite pas à un créneau particulier de recherche. La production d'un recueil imprimé regroupant les articles de fond publiés dans les trois numéros de l'année 2005-2006 a également été réalisée.

- *InfoTravail* est un bulletin d'information électronique, destiné aux praticiens et aux chercheurs, sur l'actualité et les événements qui ont cours dans le monde du travail, principalement au Québec mais aussi à l'extérieur. On y présente, entre autres, les sujets de grands dossiers de l'heure en développement ici et ailleurs, la liste des parutions récentes dans le domaine élargi du travail, l'agenda des activités et des événements prévus au cours des prochains mois et, enfin, un retour sur des dates ou des événements passés d'intérêt, reliés au travail. Quatre numéros ont été publiés dans le site Internet du Ministère et diffusés gratuitement par courriel aux clientèles consentant à recevoir cette publication. La cible annuelle prévue au plan stratégique ministériel 2005-2008 a été revue à la baisse, passant de dix à cinq numéros par année. Ce nombre suffit pour diffuser toute l'information pertinente à notre clientèle.

Données et statistiques sur les conventions collectives

En raison de la présence d'une grande variété d'informations, le Ministère juge utile d'exploiter davantage cette banque de données pour accroître et améliorer les produits offerts à la clientèle. Environ 2 000 conventions sont déposées annuellement, dont plus de 1 400 ont fait cette année l'objet d'un examen par une équipe d'analystes. Cette équipe traite les conventions collectives du secteur privé regroupant 50 salariés et plus alors que, dans le secteur public, toutes les ententes écrites font l'objet d'un examen indépendamment du nombre de salariés.

Les informations recueillies servent notamment à rédiger et à diffuser, dans le site Internet du Ministère, des articles qui rendent compte de la fréquence et de la teneur de certaines dispositions des conventions. En outre, cette collecte de renseignements permet la publication d'un portrait statistique du contenu de l'ensemble des conventions collectives déposées au cours d'une année, ainsi que des chroniques trimestrielles sur la croissance des taux de salaire négociés.

Le Ministère offre aussi, à partir de l'analyse des conventions collectives nouvellement signées, des résumés des clauses ayant une incidence pécuniaire : les échelles de salaire, les primes, les allocations, les avantages sociaux et les régimes d'assurance. Ces résumés sont diffusés tous les mois dans le site Internet du Ministère et sont particulièrement utiles aux parties qui amorcent une négociation collective.

CORAIL

Le ministère du Travail et la Commission des relations du travail offrent un nouveau service afin de mieux répondre aux besoins d'informations de leurs clientèles, notamment au regard des conventions collectives, des ententes, des sentences arbitrales de grief et de différend, des requêtes et des décisions rendues par la Commission. Cette clientèle est majoritairement composée d'employeurs, d'associations syndicales, d'avocats et de consultants spécialisés en relations du travail, de maisons d'enseignement, d'étudiants, de chercheurs et d'individus.

Ce service en ligne, nommé CORAIL, permettra aux clientèles de s'abonner afin de pouvoir faire de la recherche, de consulter des documents dans une collection virtuelle et les télécharger grâce au réseau Internet. Cette année, les travaux ont mené à la mise en ligne de la phase 1 du site. Il comprend une première version du moteur de recherche où la clientèle peut lancer une recherche de documents et en obtenir une liste pouvant être consultée et imprimée.

Information et promotion des services

Le Ministère a toujours réalisé des activités d'information principalement axées sur la description de ses services en relations du travail à l'occasion de la négociation de la convention collective, durant l'application de la convention collective ou encore en marge de la convention collective. Il est présent dans différents événements publics (salons, colloques) qui sont pertinents à ses activités.

Toutefois, donnant suite à un plan d'action pour informer davantage les clientèles sur le rôle et l'approche du médiateur-conciliateur, le Ministère a conçu un outil d'information bénéficiant de supports numériques qui le rendent beaucoup plus accessible et interactif, notamment le DVD et les fichiers multimédias dans Internet.

Orientation 4

Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen.

L'enjeu

La qualité et l'efficacité des services publics représentent un levier important pour la prospérité collective. Pour cette raison, le fonctionnement de l'État et les rapports qu'il entretient avec les citoyens sont au cœur des préoccupations du gouvernement, notamment dans un contexte marqué par une croissance rapide des dépenses publiques et des changements démographiques majeurs.

Dans le but de recentrer son rôle et d'assurer aux citoyens des services de meilleure qualité et à moindres frais, le gouvernement a donné, en mai 2004, le coup d'envoi d'une deuxième vague de modernisation de l'État et des services aux citoyens en rendant public un plan triennal[1].

Le ministère du Travail a pris acte de cette volonté gouvernementale et a inscrit la modernisation au rang de ses orientations stratégiques 2005-2008. Les axes d'intervention propres à cette orientation sont respectivement la qualité des produits et services, le gouvernement en ligne et la gestion des ressources.

La réalisation des gains sur le plan de l'efficacité et des coûts en maintenant des services publics de qualité et en simplifiant les relations avec le citoyen représente l'enjeu de la modernisation de l'État.

Premier axe

La qualité des produits et services

Le Ministère a réalisé des sondages auprès de ses clientèles en relations du travail pour évaluer leur satisfaction à l'égard des services de médiation-conciliation, notamment sur le délai d'assignation d'un dossier à une ressource du Ministère, sur la qualité de l'intervention professionnelle et sur la conformité de la réponse à leurs besoins.

Dans une optique d'allègement réglementaire et administratif et d'amélioration du service à la clientèle, le Ministère vise à réduire les délais inhérents au renouvellement ou à la modification d'un décret de convention collective. Il s'agit, d'une part, des délais de traitement des avis et des projets de décret et, d'autre part, des délais relatifs à la production des mémoires et des recommandations faites au gouvernement.

1. *Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, Secrétariat du Conseil du trésor, gouvernement du Québec, mai 2004.

Objectif 4.1 Mieux servir les clientèles tout en allégeant le fardeau administratif.

Indicateurs de résultat
➤ Taux de satisfaction des clientèles.
➤ Délais de traitement.

	Résultats	
☐ Services en relations du travail	Accroissement de la satisfaction de la clientèle • Élaborer le sondage • Faire le sondage auprès de 1 200 clients • Analyser les résultats • Taux de réponse : 38 % (456 sondés) • Taux global de satisfaction : 77,3 %	
☐ Cadre réglementaire et administratif	Réduction des délais de traitement des requêtes des comités paritaires	
	CIBLES	Résultats
	• 75 % des projets de décret traités en moins de 45 jours	75,0 %
	• 75 % des mémoires produits en moins de 60 jours	77,7 %

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Sondage auprès des clientèles en relations du travail

Le sondage a nécessité l'envoi de 1 200 questionnaires selon un échantillon de clients qui ont utilisé les services d'un médiateur en relations du travail entre janvier 2004 et mai 2005. Le taux de réponse a été de 38 %, soit plus de 450 sondés. Le questionnaire a été produit par le Ministère pour tenir compte des aspects qualitatifs uniques aux services en relations du travail. Aussi, la satisfaction de la clientèle a-t-elle été abordée sous trois angles :

- la rapidité avec laquelle le Ministère a répondu à une demande de service ;
- la qualité de la relation professionnelle du médiateur avec les clients ;
- les effets immédiats de l'intervention sur le processus de négociation ou le rétablissement du dialogue entre les deux parties.

Les résultats font ressortir un taux de satisfaction élevé pour les services en relations du travail du Ministère, le taux global de satisfaction étant de 77,3 %. Notons que l'indice de satisfaction à l'égard de la rapidité de la réponse initiale du Ministère est de 8,59, celui de la satisfaction à l'égard du geste professionnel des médiateurs, de 8,56 et celui de la satisfaction à l'égard des effets immédiats de l'intervention, de 6,46.

Pour donner suite à ces résultats, le Ministère a démarré une opération pour définir les mesures et les outils nécessaires pour que cette évaluation de la satisfaction de la clientèle se fasse de façon récurrente, simple et à moindre coût. Les taux de satis-

faction 2005-2006 constituent les valeurs de départ pour fonder un processus continu d'amélioration des services.

Délais de traitement des projets de décret et des mémoires des comités paritaires

Le régime des décrets de convention collective a cette particularité d'étendre certaines dispositions d'une convention collective, conclue par des représentants patronaux et syndicaux présents dans un secteur d'activité, à l'ensemble des employeurs et des salariés de ce secteur. La requête est transmise par un comité paritaire et fait l'objet d'une analyse par le Ministère afin de bien en mesurer les effets. Les parties intéressées ont l'occasion d'émettre leurs commentaires au regard du projet de modification du décret.

Dans le but de traiter adéquatement les requêtes et de manière à réduire les délais de traitement, un suivi des dossiers est effectué toutes les deux semaines et des rappels sont faits régulièrement auprès des organismes concernés pour obtenir des informations manquantes ou leurs avis. La réduction des délais permet aux salariés des secteurs visés de bénéficier plus rapidement des modifications au décret qui régit leurs conditions de travail de base.

Deuxième axe

Le gouvernement en ligne

Les technologies de l'information et des communications facilitent les relations avec les citoyens et permettent d'améliorer les services et de les rendre plus accessibles à un coût moindre. Le ministère du Travail contribue activement à l'objectif gouvernemental d'accroître l'accessibilité et la qualité des services publics. Internet demeure une cible d'amélioration continue, tant sur le plan de la qualité et de la pertinence des informations que de la facilité et de la rapidité de leur repérage.

Objectif 4.2 Optimiser l'utilisation d'Internet pour le bénéfice des citoyens.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

➤ Améliorations du contenu et de l'architecture du site

	RÉSULTATS
☐ Accessibilité et convivialité	• Refonte complète du site Internet ministériel. • Ajout de documents multimédias.
☐ Services transactionnels en ligne	Aucun développement en 2005-2006.

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Accessibilité et convivialité

Le site Internet du Ministère a été entièrement refait pour en améliorer la conception visuelle, l'architecture, les fonctionnalités et la navigabilité. De plus, l'ajout de documents multimédias a permis d'accroître la qualité et la quantité d'informations disponibles pour les clientèles comme pour le citoyen en général.

Services transactionnels en ligne

Au cours du présent cycle de planification stratégique 2005-2008, le Ministère s'est engagé à développer le volet transactionnel d'Internet pour les services qui s'y prêtent. Jusqu'à maintenant, des contraintes liées à la sécurité des transactions ainsi qu'à leur validité sur le plan juridique (signature électronique) ont empêché de nouveaux développements.

Troisième axe

La gestion des ressources

La planification des ressources humaines est un volet majeur du plan de modernisation de l'État et le gouvernement l'a concrétisée par la publication du Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007. Le Ministère doit avoir une vision prospective de ses besoins en main-d'œuvre pour consolider et développer sa capacité organisationnelle tout en améliorant les services aux citoyens.

Il accorde une importance prépondérante à la gestion de ses ressources budgétaires. Les critères d'évaluation de programmes tels que l'efficacité, l'efficience et la capacité financière sont utilisés pour maintenir ou accroître la qualité des services et les bénéfices qu'en retirent les citoyens.

Objectif 4.3 Assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission ministérielle.

INDICATEURS DE RÉSULTAT

➤ Conformité au Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 du gouvernement.

RÉSULTATS

☐ Planification des ressources humaines	• Plan de main-d'œuvre et stratégies d'action 2005-2008. • Planification de la main-d'œuvre.

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

La planification des ressources humaines implique l'analyse de la démographie de l'organisation pour prévoir les secteurs vulnérables aux déséquilibres de main-d'œuvre. Cette analyse est indispensable pour la capacité de l'organisation à remplir sa mission de servir les citoyens tout en améliorant les services.

Pour la période 2005-2008, le Ministère a dressé le portrait de ses besoins et déterminé l'effectif nécessaire pour assurer aux citoyens des services de qualité (plan de main-d'œuvre). Il a aussi défini une stratégie de gestion des compétences permettant le renouvellement et le transfert des connaissances et de l'expertise (planification de la main-d'œuvre). Ces documents de planification ont été transmis aux autorités gouvernementales.

Objectif 4.4 Utiliser les fonds publics de façon optimale.

	RÉSULTATS
☐ Réévaluation de la gratuité de certains services	Examen de la possibilité de tarification du service CORAIL.
☐ Intégration et partage de services administratifs	Négociation d'une entente de services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Entrée en vigueur de l'entente le 1er avril 2006.

INFORMATION SUR LES RÉSULTATS

Réévaluation de la gratuité de certains services

Le développement du projet CORAIL, un système d'accès par Internet à une collection virtuelle de documents propres aux relations du travail au Québec[1], a conduit le Ministère à prendre une orientation particulière à l'égard de ce nouveau service offert aux clientèles. Considérant que les clients de ce service sont le plus souvent des professionnels en relations du travail, le Ministère a évalué la possibilité de tarifer la consultation au moyen d'un abonnement individuel ou collectif. La tarification serait établie afin de répondre à une exigence de récupération des coûts associés à l'émission des documents et au développement des systèmes informatiques nécessaires.

Intégration et partage de services administratifs

Des ententes de service ont été négociées en 2005-2006 et sont entrées en vigueur le 1er avril 2006 afin d'offrir au Ministère et à certains organismes du portefeuille du Travail les services de soutien administratif liés aux ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elles ont entraîné le transfert du personnel des services administratifs du Ministère au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).

Cette entente a confirmé la volonté des deux ministères de partager certains services, et ce, pour une durée minimale de trois ans. Elle stipule que le MESS s'engage à fournir les services de soutien administratif convenus entre les deux parties et que le ministère du Travail s'engage de son côté à transférer au MESS l'équivalent de 100 équivalents à temps complet (ETC) ainsi que le budget annuel afférent.

1. Voir plus haut les résultats au sujet de CORAIL, à l'objectif 3.2.

3

L'UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 Les ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, l'effectif autorisé du ministère du Travail a été de 245 équivalents à temps complet[1], ce qui représentait une légère diminution par rapport à l'année précédente. L'examen des données permet de constater que le nombre de personnes en poste à la fin du dernier exercice financier a été de 227.

Nombre de personnes en poste au 31 mars 2006

SECTEURS	Personnel régulier	Personnel occasionnel	TOTAL
Relations du travail	47	0	47
Planification, recherche et administration	131	7	138
Direction, secrétariat et communications	19	2	21
Total partiel	**197**	**9**	**206**
Bureau d'évaluation médicale	16	5	21
Total	**213**	**14**	**227**

L'année 2005-2006 a été marquée principalement par la négociation d'une entente de service avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). La cession éventuelle des services administratifs (ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles) a donné lieu à une période de transition et au transfert de 100 équivalents à temps complet en date du 1er avril 2006.

La poursuite de différentes opérations liées à la modernisation de l'État a nécessité une importante production d'informations de gestion, notamment sur le suivi de l'effectif, et ce, tant au sein du Ministère qu'au regard du portefeuille ministériel. De même, une démarche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre 2005-2008 a été réalisée.

Par ailleurs, la Direction des ressources humaines, dans le cadre du plan d'action ministériel en matière de santé des personnes, a effectué diverses activités liées à la santé des personnes (clinique de vaccination, promotion de l'activité physique, diffusion d'outils sur des sujets touchant la santé au travail, renouvellement de l'entente du programme d'aide aux employés et des ententes avec les centres de santé).

Les relations du travail ont été favorisées par la tenue de trois rencontres du comité ministériel en organisation du travail et de trois rencontres du comité de relations professionnelles. Ce dernier a entre autres adopté de nouvelles modalités en matière d'aménagement et de réduction du temps de travail qui permettent une plus grande souplesse.

Sur le plan de la dotation des emplois au sein du Ministère, l'activité a été en baisse principalement en raison de l'entente de services administratifs à venir avec le MESS. Cependant, l'activité a été relativement constante pour les organismes clients servis

1. Il s'agit d'une unité de mesure utilisée pour le calcul de l'effectif gouvernemental qui correspond, sur une base annuelle, au rapport entre le traitement de base versé à un employé et le traitement de base selon son classement.

par la Direction des ressources humaines : plusieurs postes ont été dotés par voie d'affectation, de mutation ou de promotion.

En ce qui a trait au développement des ressources humaines, l'ensemble des activités réalisées totalise 435,1 jours-personnes pour toutes les catégories de personnel, ce qui équivaut à un nombre moyen de 1,9 jour de formation par personne. Cet investissement représente 1,55 % de la masse salariale du Ministère, ce qui est supérieur à l'objectif de 1 % visé par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*.

Au cours de 2005-2006, le Ministère s'est soucié de maintenir l'accroissement de la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation, notamment dans le cadre de ses processus de dotation. Une promotion des objectifs visant à favoriser l'embauche de membres de groupes cibles a été effectuée auprès des gestionnaires au moment de la dotation de chaque poste, ce qui a permis d'atteindre des résultats intéressants en fonction des objectifs visés, notamment en ce qui concerne les étudiants et les stagiaires.

Parmi les employés en poste au Ministère, le taux de représentativité des personnes handicapées et des communautés culturelles sont chacun de 2,3 %. Pour sa part, la représentation féminine est de 52,3 %, toutes catégories de personnel confondues.

3.2 Les ressources informationnelles

Afin de répondre à la volonté gouvernementale de moderniser l'État et ses processus d'affaires, le ministère du Travail a inscrit à son plan stratégique des objectifs particuliers en matière d'efficacité et de qualité dans sa prestation de services aux citoyens. L'un de ces objectifs est de faciliter l'accès à l'information sur le travail par l'entremise de son site Internet.

L'amélioration continue du site Internet s'est concrétisée cette année par le développement du service en ligne Corail. Ce site Internet offre au grand public un outil de recherche pour consulter les conventions collectives, les ententes, les sentences arbitrales de différend et de grief ainsi que les décisions rendues par la Commission des relations du travail.

Enfin, compte tenu de la négociation au cours de l'année d'ententes de services partagés avec le MESS, les priorités des travaux de gestion des technologies ont été revues pour mieux soutenir la gestion du changement et ainsi faciliter le transfert des ressources humaines.

3.3 Les ressources financières

Le budget du Ministère a été de 34 672 500 $ en 2005-2006, comparativement à 36 474 900 $ en 2004-2005. L'écart entre les deux exercices financiers est essentiellement attribuable à deux facteurs, soit le niveau de la contribution financière gouvernementale à la Commission de la construction du Québec pour ses activités de lutte contre le travail au noir dans l'industrie de la construction, et la non-récurrence en 2005-2006 d'un report de crédits d'immobilisation accordé au Ministère en 2004-2005.

Évolution budgétaire

	2004-2005	2005-2006
Ministère du Travail	19 435 200 $	18 366 500 $
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	9 500 200 $	8 856 000 $
Contribution financière à la Commission des relations du travail	7 539 500 $	7 450 000 $
Total	**36 474 900 $**	**34 672 500 $**

Le ministère du Travail

Le budget 2005-2006 propre aux activités du ministère du Travail a été de 18 366 500 $. Ce montant exclut le remboursement par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (2 031 100 $, dont 29 600 $ en immobilisation) versé au compte à fin déterminée pour le Bureau d'évaluation médicale. Le budget exclut également les crédits d'immobilisation de 1 101 300 $ réservés au Ministère, mais il inclut les crédits d'amortissement de 631 200 $.

La diminution de 1,1 M$ du budget du Ministère entre les exercices 2004-2005 et 2005-2006 s'explique par la non-récurrence en 2005-2006 d'un report de crédits d'immobilisation de 0,9 M$ inscrit au budget de 2004-2005, de même que par différentes mesures d'économies budgétaires pour 0,2 M$.

La contribution financière à la Commission de la construction du Québec

Le versement à même une provision du ministère des Finances d'une subvention à la Commission de la construction du Québec a servi à financer différents projets pour poursuivre ses actions visant à enrayer le travail au noir dans l'industrie de la construction.

La contribution financière à la Commission des relations du travail

Il s'agit de la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail, laquelle inclut les ressources requises dans le cadre de la révision du régime de représentation syndicale applicable aux associations de salariés et des établissements du secteur des affaires sociales (« loi 30 »).

La Direction des ressources financières et matérielles

Les principales activités de la Direction des ressources financières et matérielles ont été la planification et le suivi budgétaire, les opérations financières, la gestion contractuelle et les approvisionnements, la gestion documentaire, la gestion des espaces, des télécommunications et des services auxiliaires. Par ailleurs, le projet de service en ligne CORAIL de même que la livraison en janvier 2006 des travaux visant à rendre plus fonctionnelle, sécuritaire et efficace l'utilisation des locaux de Québec du Ministère ont représenté des activités déterminantes en 2005-2006.

Embauche et représentativité

Du 1er avril 2005 au 31 mars 2006

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

L'embauche

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS*	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	1	16	11	9

Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2006

Effectif total (personnes)	213

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif d'embauche
Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche

	RÉGULIERS				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES				GLOBAL
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	--	--	--	--	3	--	--	--	3	--	--	--	2	--	--	--	
Pourcentage					18,8				27,2				22,2				
Pourcentage global	0				18,8				27,2				22,2				17,5

Rappel des objectifs
Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Le taux de représentativité

	RÉGULIERS			
	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	5	2	--	5
Pourcentage	2,3	0,9	--	2,3

3. FEMMES

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS*	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre de femmes embauchées	0/1	15/16	9/11	2/9
Pourcentage	–	93.7	81.8	22.2

Niveau de représentation

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	4/14	34/97	35/57	37/44	–	0/1
Pourcentage	28.6	35.1	61.4	84.1	–	–

Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.
* Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et médiateurs-conciliateurs.

4. RÉSULTATS COMPARATIFS

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts, en pourcentage

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2003-2004	10	18.7	25	14.3
2004-2005	–	33.3	36.4	9.1
2005-2006	–	18.8	27.2	22.2

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles, en pourcentage

2003-2004	2004-2005	2005-2006
2	2.1	2.3

Le taux de représentativité des anglophones, en pourcentage

2003-2004	2004-2005	2005-2006
0.4	0.8	0.9

Le taux de représentativité des autochtones, en pourcentage

2003-2004	2004-2005	2005-2006
–	–	–

Taux de représentativité des personnes handicapées, en pourcentage

2003-2004	2004-2005	2005-2006
2	2.1	2.3

Liste des bureaux du ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Renseignements généraux : (418) 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec – sans frais)

Liste des sièges des organismes relevant du ministre du Travail

Commissaire de l'industrie de la construction
150, boulevard René-Lévesque Est
18e étage, bureau 18.00
Québec (Québec) G1R 5B1
Téléphone : (418) 646-7200

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
(418) 644-2377
(514) 873-9952

Commission de la santé et de la sécurité du travail
524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
(418) 266-4637
(514) 906-3000

Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 9.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
(514) 873-2880

Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
(514) 873-0976
(418) 643-7150
1 800 361-0761

Commission de la construction du Québec
3530, rue Jean-Talon Ouest, 3e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
(514) 341-7740
1 888 842-8282

Commission des normes du travail
400, boulevard Jean-Lesage, 7e étage
Québec (Québec) G1K 8W1
(418) 644-0817
1 800 265-1414

Commission des lésions professionnelles
900, place d'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
(418) 644-8205
(514) 873-9320

Conseil des services essentiels
800, Tour de la Place-Victoria, 25e étage
Case postale 365
Montréal (Québec) H4Z 1H9
(514) 873-7246
(418) 643-3153

Commission des relations du travail
900, boulevard René-Lévesque, 5e étage
Québec (Québec) G1R 6C9
(418) 643-1549
(514) 864-3646

Annexe 3

Organigramme administratif du minitère du Travail

Organismes non budgétaires

Commission de la construction du Québec
Président-directeur général :
André Ménard 341-7740

Commission de la santé et de la sécurité du travail
Président du conseil d'administration et chef de la direction par intérim :
Réal Bisson 266-4000

Commissaire de l'industrie de la construction
Commissaire :
Josette Béliveau 646-7200

Commission des lésions professionnelles
Présidente :
Micheline Bélanger 644-8205

Commission des normes du travail
Président-directeur général :
André Brochu 644-0817

Commission des relations du travail
Présidente :
Andrée St-Georges 643-1549

Régie du bâtiment du Québec
Président-directeur général :
Daniel Gilbert 514 873-0976

MINISTRE
Laurent Lessard 643-5297

Cabinet du ministre
Directrice :
Manon Lecours 643-5297

Organismes budgétaires

Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre
Président par intérim :
Daniel Villeneuve 514 873-2880

Commission de l'équité salariale
Présidente :
Rosette Côté 644-2377

Conseil des services essentiels
Président :
Normand Gauthier 514 873-7246

SOUS-MINISTRE
Julie Gosselin 643-2902

Secrétariat général
Secrétaire générale :
Danielle Girard 643-2902

Service à la clientèle
1 800 643-4817
418 643-4817

Direction des affaires juridiques
Directrice :
Manuelle Oudar 643-4998

Direction des communications
Directrice :
Nathalie Pitre 643-4508

Sous-ministre adjoint des relations du travail
Daniel Charbonneau 514 873-4678
418 643-2902

Direction générale des politiques et de la construction
Directeur général :
Normand Pelletier 643-7458

Direction des études et des politiques
Directeur
Léon Samuel 644-1639

Direction des données sur le travail et des décrets
Directeur
Gilles Fleury 643-4907

Direction des innovations en milieu de travail
Directeur :
Dalil Maschino 514 864-7768

Direction générale des relations du travail
Directeur général :
Fernand Matteau 514 873-4636

Bureau d'évaluation médicale
Directeur :
Jean Tremblay 643-5899

Direction de la médiation-conciliation et de la prévention (Montréal)
Directrice :
Suzanne Thérien 514 873-4636

Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage (Québec)
Directeur :
Jean Beauchesne 643-3239

2006-09-11